

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย
งานฝ่ายนิติการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลลาดด่าน
อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและองร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กับคุณลักษณะของเทศบาลเช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุขการให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา-ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมเป็นต้น โดยในการค เนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวรั ทุกซ์พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลต าบลเวียงคุกจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่/ร้องร้องเรียนทุกข์เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลได้กำหนด กระบวนการค เนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงานและก าหนดช่องทางกรร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึง ก าหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้วหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ ำของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการค เนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึง ประเทศชาติ

เทศบาลตำบลลาดาน

สารบัญ

	หน้า
คานา	
1. วัตถุประสงค์	๔
2. ขอบเขต	๔
3. คำจำกัดความ	๔
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	5
5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	8
6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
๖.๑.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.7 การรวบรวมข้อมูล	10
6.2 ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
6.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	12
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	12
9. ประโยชน์ที่ได้รับ	12

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลลาดด่าน

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบการส่ง ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่อง/ร้องทุกข์เรียน โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อเินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวรวบรวมหลักฐานการวิเคราะห์ข้อร้อง/เรื่องทุกข์ยื่นและรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลลาดด่าน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆเช่น สำนักงานเทศบาลตำบลลาดด่านเบอร์ โทร ๐๔๒- 438145 ไปรษณีย์/หนังสือเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลลาดด่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเองและหน่วยงานอื่นเนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐให้เดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอนาจที่เทศบาลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลลาดด่านมีหน้าที่อนุมัติควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแลติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าส่วนงานเทศบาลมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารคลังงาน
การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยกากรกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง
ควบคุมอาคารงานประปา งานไฟฟ้า

ผู้อำนวยกากรกองสาธารณสุขฯ ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวมหนักับด้านารสาธารณสุข

ผู้อำนวยกากรกองศึกษาหน้าทีรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา
สาธารณสุข

ผู้อำนวยกากรกองสวัสดิการหน้าทีรับผิดชอบเรื่องน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานสวัสดิการเรีย ผู้อ
านวยการกองวิชาการและแผนงาน หน้าทีรับผิดชอบเร่/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานงร้องเรียน
งบประมาณ

นิติกร มีหน้าที่ดเนินการจัดทแ แผนการปฏิบัติงานติดตามและสรูปการดาเนินงานเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆเช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์หนังสือ
เว็บไซต์เทศบาลต บลเวียงคุกหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเองคส์และจากหน่วยงานอื่นๆดเนินการรับเรื่อง
ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีทีประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์
หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรี
ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียนได้แก่ชื่อที่อยู่หรือหมายเลข โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ที่
ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล นำเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ
ร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้
เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่อง ได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องทีเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นเพื่ออานวยความ
สะดวกและไม่ทให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ

ด เนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันทการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์๐๔๒-๔
38145 ต่อ 113

5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่านและปลัดเทศบาลตลอด๒๔ ชม.

(๒) โทรศัพท์ส านักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน๐๔2เบอร์-438145

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ ส านักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน

(๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลศาลาด่าน<http://www.saladan.go.th/default.asp>

(๕) ส่งจดหมายมาที่ส านักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้รับความเห็นคิด ณ หน้าเทศบาลตำบลศาลาด่าน
(ไม่ต้องติดแสตมป์)

5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทาง ไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ ดเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดทำ บันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามล าดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดเนินการพร้อมที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการด เนินงานให้ทราบภายใน๑วันทาการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอ เกอ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ ดเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระส าคัญพอสมควรปร ไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร ความเห็น ความต้องการเสนอแนะฯ ต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ ใ้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบ

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำ บันทึกข้อความเสนอผู้บ ัง เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดเนินการพร้อมทั้งก หนดให้หน้ รายงานผลการด เนินงานให้ทราบภายใน๑วัน ทาการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอ เกอ หรือส่งFax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทาง โทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่

ด เนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถ ดเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าด เนินการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับค าดอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ รงกรรมก หนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้ ก่ลั่นแกล้งจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำ บันทึกข้อความและหน ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดเนินการพร้อมทั้งก หนดใ เกี่ยวข้องรายงานผลการด เนินงานให้ทราบภายใน๑วันท าการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอ
เภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดาเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ๘ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์-สกุลผู้ร้องไม่มีที่(ไม่มีชื่อ อยู่ผู้ร้อง
หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวกด้อมที่ปรากฏชัดเจน
พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจ ำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ค ดาเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอ เภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อ เภอ พร้อมทั้งจรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการค ดาเนินการโดยให้มีสาระส าคั

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบค ำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่ค ำหนดให้แจ้ง
เดือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเดือนตามระบบปกติ รายงานภายใน
๕ วันท การ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบค ำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ผ่าน
ทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเดือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๑ วัน ท
การ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบค ำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รำนายกเทศมนตรีงาน ค
บดเวียงคุกเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ค
ดาเนินการจกท บันทิกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามล าดับ

- ยุติเรื่องจัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทิก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

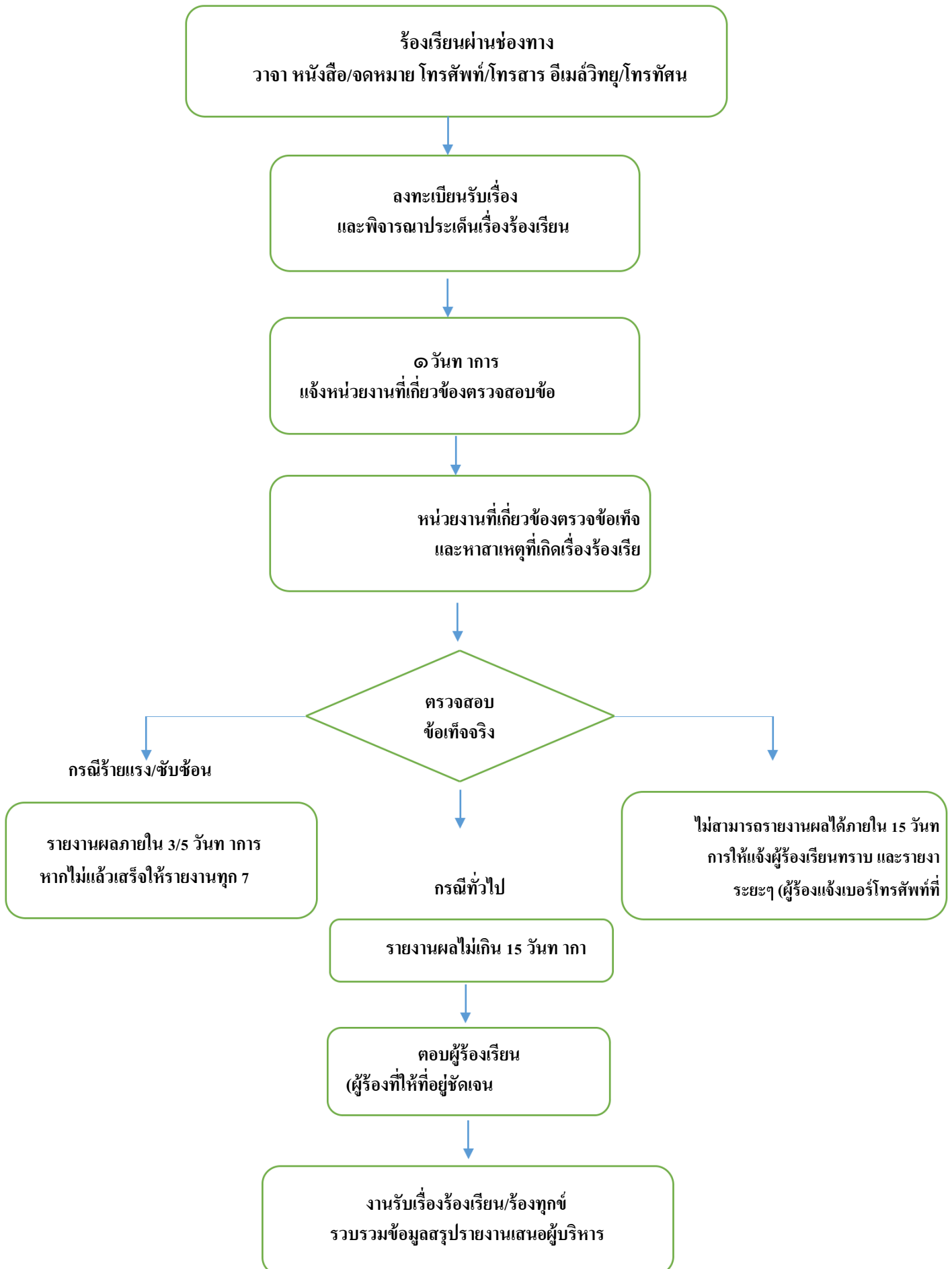
ขั้นตอนที่ ๙ ดาเนินการแจ้งผลค ดาเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทราบ

6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน(ระยะเวลาไม่เกิน 15 วันท การ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันท การ	กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร
ขั้นตอนที่๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด ำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกเทศมนตรีต ำบลเวียงคุก กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3 วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 5 วัน	7 วันท การ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่๕	แจ้งเดือนครั้งที่๑ให้รายงานภายใน๕ วันท การ	๕ วันท การ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่๖	แจ้งเดือนครั้งที่๒ให้รายงานภายใน๑ วันท การ	๑ วันท การ	
ขั้นตอนที่๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการด ำเนินการ ให้รายงานนายกเทศมนตรีต ำบลเวียงคุกเพื่อพิจารณาสั่งการต	๑ วันท การ	กองวิชาการ แผนงาน
ขั้นตอนที่๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการด ำเนิน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแ ทางแก้ไข	๗ วันท การ	กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร
ขั้นตอนที่ 9	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	15 วันท การ	กองวิชาการ แผนงาน -นิติกร

6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะท าหนังสือแจ้งหน กี่ยวข้องภายใน๑วันทำการหลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะท ำบันทึกเรื่องไว้ ในฐานข้อมูลและส่งานาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับ ำแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน๑๕ วันทำการยกเว้นเรื่อง ร้องเรียน๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรงประเด็นที่องเร ียยนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน๓วัน ท การ กรณีมีการแก้ไขปัญหมาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ วัน
- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า5วันท การ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ ค ำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด ำเพื่องานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลพิจารณาท ำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้อง/ ทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบง ผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง)และบันทึกลงใน ฐานข้อมูลพร้อมทั้งเสนอผลการค ำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการค ำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้อง/ ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทาง โทียนโทรศัพท์ที่ตามด้วยตนเองและหาก ไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.7 การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูล/ร ้องทุกข์เรื่องร้องเรียน ค ำชี้แจงของหน่วยงานจัดท ำสรุปผลการค ำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเสนอแนะผู้บริหารและ ทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจทุกเดือน

๖.2 ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นิตินทร โทร 075-667031

๒. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โทร 075-667031

๖.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่อง/ร้องทุกข์เรียน

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศาลาด่าน

วันที่.....เวลา..... น.
ผู้รับเรื่อง.....
หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน(เพื่อประกอบการพิจารณาครั้งนี้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจาก การร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....
ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อ.เถา/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน(ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....
ประเภทอาคาร.....
ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อ.เถา/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
รายละเอียดการร้องเรียน.....
.....
.....

ค. ตอบเบื้องต้น

- ร้องเรียนเรื่องทั่วไปแจ้งหมายเลขโทรศัพท์075-667031ต่อ.....
- ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์075-667031ต่อ.....
- อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้วหากไม่ได้รับการตอบรับภายใน๑๕ วันทำการติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่านงานรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์โทรศัพท์075-667031

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันท การสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญ คำนึงต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลจะติดตามผลการน าข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

9. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จัดทำโดย
งานฝ่ายนิติการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลลาดำน
อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่